



POLISEN I SOCIALA MEDIER

**En kvalitativ studie kring meningsskapande dialoger på
Polisen i Lunds Facebooksida**

Ellinor Björkman & Merhawit Habte
B-uppsats, VT-2013
Medie- och kommunikationsvetenskap, MKVA22:4
Institutionen för kommunikation och medier, Lunds universitet
Handledare: Nils Holmberg

Abstract

Vårt syfte med denna uppsats är att studera dialogflödet på Polisen i Lunds Facebooksida. Vi har avgränsat oss till att undersöka kommentarerna på Polisens uppdateringar om valborgsfirandet i staden eftersom det är en av de mest händelserika helgerna i Polisens arbete. Vi intresserar oss för om kommentarerna ger uttryck för en medborgardialog och vidare ifall dessa kommentarer har någon betydelse för en demokratisk utveckling i samhället. Vi finner detta ämne intressant eftersom myndigheter alltmer börjar använda sig av sociala medier som informationskanal samtidigt som vi fann en kunskapslucka i att undersöka kommentarernas karaktär och betydelse. Vi har gjort en kvalitativ textanalys av kommentarer på Polisen i Lunds Facebookuppdateringar om valborgsfirandet 2013 och därför lagt vikt vid att analysera kommentarerna. I vår uppsats har vi utgått från teorier om kommunikation, dialog och deltagar- och deliberativ demokrati som sedan har legat till grund för vår analys.

Resultaten i vår undersökning visade att dialogflödet på Polisen i Lunds Facebooksida kan möjliggör för en dialog mellan medborgare. Vår undersökning visade även att genom sociala medier blir det lättare för Polisen att hålla medborgarna välinformerade om deras insatser och öppna upp för dialog. Polisens Facebooksida fungerar således som en plats för individer att uttrycka sin åsikt.

Nyckelord: sociala medier, medborgardialog, Polisen, demokrati

Innehållsförteckning

1. Inledning	3
1.1 Syfte och frågeställningar.....	4
2. Bakgrund	4
2.1 Tidigare forskning.....	4
2.2 Sociala medier.....	5
3. Teori	6
3.1 Kommunikation ur process- och kulturperspektiv	6
3.2 Dialog.....	7
3.4 Deltagardemokrati.....	7
3.5 Deliberativ demokrati.....	8
3.5 Den offentliga sfären	9
4. Metod	9
4.1 Vetenskapsteoretiska ställningstaganden	9
4.2 Urval.....	10
4.3 Konstruerande av frågeschema.....	10
4.4 Insamling och analys av material	11
4.5 Metodkritik.....	12
5. Resultat och analys	12
5.1 Information kring Polisen i Lunds statusuppdateringar.....	13
5.2 Kommentarer och inläggs karaktär på Polisens Facebook-sida	14
5.3 Medborgardialog	16
5.4 Kommentarens betydelse i relation till deltagardemokrati och deliberativ demokrati	18
5.4.1 Åsikter	19
5.4.2 Förslag.....	20
5.5 Den offentliga sfären.....	21
6. Slutsats	22
6.1 Av vilken karaktär är kommentarerna på Polisens statusuppdateringar?	22
6.2 Kommentarens betydelse för en demokratisk utveckling i samhället	23
6.3 Övergripande diskussion	23
6.4 Vidare forskning.....	24
Källförteckning	24

1. Inledning

Idag väljer allt fler myndigheter att använda sig av sociala medier för att nå ut med information. Ett exempel är Polisen som för drygt ett år tillbaka gjort stora satsningar på att finnas tillgängliga på sociala medier och idag har drygt ett 50-tal polisstationer bara i Stockholms län etablerat sig på Facebook. Enligt Polisens hemsida ska närvaro på sociala medier bidra till en ökad trygghet, hjälpa Polisen att få in tips och vittnesuppgifter samt minska brottsligheten genom att dela brottsförebyggande information (Polisen, 2013).

Polisen nämner själva att det är viktigt för en myndighet som använder Facebook att upprätthålla en korrekt och ansvarsfull kommunikation för att medborgarna inte ska tappa förtroende för myndighetens verksamhet eller misstolka deras uppdateringar. Det är viktigt eftersom Polisens Facebooksidor har blivit till en plats där dialoger mellan medborgare förs. Dessa forum kan vara en plats för medborgare att föra fram sin åsikt, ifrågasätta andras och på så sätt engagera sig i diskussioner som rör samhällets utveckling (Regeringskansliet, 2012).

I vår uppsats har vi valt att studera om det uppstår ett dialogflöde på Polisens Facebookuppdateringar och vidare om kommentarerna har betydelse utifrån en demokratisk synvinkel. Vi ämnar att undersöka kommentarernas karaktär på Polisens uppdateringar kring valborgsfirandet 2013. Vi finner detta intressant då valborg är en av de mest händelserika helgerna i Polisens arbete. Under denna tidsperiod har Polisen arbetat frekvent med att uppdatera sina Facebooksidor angående vilka åtgärder som vidtagits samt vilka specifika händelser som inträffat. Dessa uppdateringar har dragit till sig uppmärksamhet från Facebookanvändare som delar med sig av sina åsikter, ger förslag och skapar diskussioner angående Polisens arbete under valborgsfirandet genom att kommentera på inläggen. Vi valde Facebook som medium eftersom Facebook har ett lättanalyserat dialogflöde samt är ett populärt medium vilket gör det intressant att studera.

Något som kan vara värt att poängtera är att det kan förekomma underrepresentation av vissa samhällsgrupper som inte har Facebook. Det kan även förekomma personer som inte är aktiva på Facebook vilket gör det problematiskt att fastställa medlemmarnas kommentarer och denna undersökning för hela vårt samhälle eller allmänheten.

1.1 Syfte och frågeställningar

Studien syftar till att ta reda på av vilken karaktär kommentarerna på Polisen i Lunds uppdateringar om valborgsfirandet 2013 på Facebook är. Vi intresserar oss för om kommentarerna ger uttryck för en medborgardialog och om dessa kommentarer kan komma i betydelse för en demokratisk utveckling i vårt samhälle. Därutefter har vi formulerat följande frågeställningar:

- Av vilken karaktär är kommentarerna från Polisen i Lunds uppdateringar om valborgsfirandet 2013?
- Ger kommentarerna uttryck för en medborgardialog?
- Kan kommentarerna ha en betydelse för en demokratisk utveckling i samhället?

2. Bakgrund

Under vintern 2012 gjordes en undersökning av Rikspolisstyrelsen med syftet att ta reda på om Polisens satsning på sociala medier gynnat deras arbete och om förtroendet för Polisen därmed ökat (Stakston 2013). I Polisens sammanställning av undersökningen som offentliggjordes 23 april 2013 togs det upp att några av Polisens uppdateringar möjliggör och utmanar medborgardialogen med Polisen. I rapporten ifrågasätts syftet med dessa uppdateringar, vilken respons man var ute efter samt vilken känsla man vill skapa hos deltagarna i konversationen. Att Polisen inte alltid har ett klart syfte med deras inlägg skapar problem för dialogen mellan polis och medborgare och leder till att allmänheten responderar på olika sätt (Stakston 2013).

Samtidigt är det en svår balansgång för Polisen att driva en Facebooksida utan att sätta en för personlig prägel på uppdateringarna, eftersom de trots allt skrivs av enskilda tjänstemän. Därför krävs levande diskussioner internt och sunt förnuft för att kunna göra ett framgångsrikt arbete på sociala medier och på så sätt komma fram till vilka frågor man kan driva, vilka gränsdragningar man ska göra i uppdateringarna och så vidare.

2.1 Tidigare forskning

Forskning visar att organisationer alltmer börjat förstå vikten av att finnas på olika arenor och inte bara på den egna hemsidan. Därför har sociala medier och Facebook kommit att bli en

självklarhet i många organisationers sätt att kommunicera med omvärlden (Stakston 2010:57f).

Undersökningen om Polisens närvaro i sociala medier (Stakston 2013) som nämnts ovan är ett exempel på tidigare forskning som gjorts angående hur allmänheten uppfattar Polisens tillgänglighet på sociala medier. I sammanställningen av undersökningen fanns ett stort antal exempel på medborgardialog. Undersökningen påvisar att kommunikation i sociala medier möjliggör och utmanar medborgardialogen för en myndighet. Den visar även att myndigheters verkan på plattformar inom allmänhetens privata sfär kan leda till en inbyggd konflikt. Undersökningen menar att myndigheters närvaro på sociala medier är ett relativt nytt fenomen och att de diskussioner som skett runt enskilda inlägg visar att det är en prövoperiod för både allmänheten och Polisen. Vår uppsats ämnar att undersöka vad som sägs i kommentarerna på kommentarsflödet då vi finner att aspekten inte berörs i undersökningen. Vi fann även en kunskapslucka i att tolka Polisens uppdateringar och medföljande kommentarer för att förstå varför kommentarerna ser ut som dem gör.

2.2 Sociala medier

Sociala medier är digitala kommunikationsformer genom vilka vi delar upplevelser, åsikter, erfarenheter och innehåll med varandra oberoende av tid och plats. Utvecklingen av sociala medier sker kontinuerligt, främst eftersom vi har ett stort behov av att vilja kommunicera med varandra. I dagens moderna samhälle har sociala medier blivit ett verktyg för dialoger (Stakston 2010:19f).

Facebook är det absolut största sociala nätverket i Sverige med nästan 3,4 miljoner svenska medlemmar. Tillväxten ökar ständigt bland både yngre och äldre, vilket betyder att kommunikationen kan läsas och delas av många människor. Detta har bidragit till att Facebook har blivit ett självklart forum för organisationer, myndigheter och företag. Att finnas på Facebook har idag nått en sådan nivå att en myndighet eller företag som inte finns på Facebook ligger efter i utvecklingen (Stakston 2010:57f).

Eftersom många myndigheter, kommuner och landsting använder sociala medier allt mer som kommunikationskanaler har den statliga kommittén E-delegationen fått i uppdrag att ta fram riktlinjer för hur de bör använda sociala medier (E-delegationen, 2013).

3. Teori

Detta avsnitt behandlar relevanta teorier som använts i vår undersökning.

3.1 Kommunikation ur process- och kulturperspektiv

Den här teoridelen är relevant i vår studie eftersom det är för oss viktigt att förstå att det är olika orsaker som spelar in i Facebookanvändarnas sätt att uppfatta Polisens inlägg och de kommentarer i dialogflödet på Polisens uppdateringar. Vi måste ta hänsyn till att användarna befinner sig i olika sociala kontexter.

Det finns två perspektiv som anses vara de traditionellt mest använda inom kommunikationsforskningen och brukar definieras processskolan och kulturskolan. De har influerat varandra och är inte helt lätta att skilja på i praktiken. Processskolan menar att kommunikation överförs från en sändare till en mottagare där fokus läggs på sändarens intentioner och effekter på mottagaren. För att kommunikationen ska anses lyckad krävs det att mottagaren tar till sig och förstår det välutformade budskapet från sändaren (Falkheimer 2001:46ff). Processkolans teorier har mött en hel del kritik från kommunikationsforskare eftersom de anses beskriva kommunikationen alldeles för enkelspårigt (Heide 2005:34ff).

Modellen beskriver hur man ser kommunikation som en elementär process:

Sändare	Budskap	Medium	Mottagare	Effekt
Vem?	Säger vad?	I vilken kanal?	Till vem?	Med vilken effekt?

Lasswells formel ur Falkheimer (2001:169).

Inom kulturskolan ser man kommunikation som meningsskapande och med fokus på att mottagarna kan ha olika tolkningar av det överförda budskapet som formar deras attityder, värderingar och beteenden. Stuart Hall, en känd teoretiker inom kulturskolan, utvecklade teorin encoding/decoding. Enligt denna teori finns tre möjliga sätt att tolka ett budskap: på ett dominerande sätt som innebär att mottagaren godtar sändarens avsikt, på ett förhandlande sätt där man efter värdering för-emot endast godtar vissa delar av meddelandet samt slutligen en oppositionell position där mottagaren inte alls godtar meddelandet (Larsson 2001:40). Enligt

encoding/decoding modellen är det viktigt att ta hänsyn till vilken social kontext mottagaren befinner sig i samt andra aspekter som exempelvis dennes bakgrund och livserfarenhet vilket avgör mottagarens tolkning av budskapet (Falkheimer 2001:46ff).

3.2 Dialog

I vår studie är det viktigt att utreda begreppet dialog för att en förståelse för hur och varför dialoger uppstår på Polisen i Lunds Facebooksida för att sedan få en uppfattning om hur det skapar en ömsesidig relation mellan de olika parterna. Genom kommunikation får vi en förståelse för hur andra människor tolkar världen samt en uppfattning om vår subjektivitet. Vi drivs av viljan att förstå varandra vilket kan uppnås genom kommunikativ handling, dialoger. Denna handling är nödvändig för att ny kunskap ska kunna utvecklas och överföras (Svensson 2008:114ff). Även i ett samhälle där vi generellt sett delar gemensamma sociala och kulturella kunskaper är dialoger viktiga. Att föra dialoger med andra människor är effektivt på så sätt att vi får ett intryck av hur andra människor tolkar världen, vilket är anledningen till varför vi även bör vara öppna för dialoger. När vi för dialoger blir grunden till vår kunskap inte individuell utan snarare kollektiv (Svensson 2008:114f).

Lars-Åke Larsson (2001:37) redogör för Habermas teorier kring begreppet dialog. Habermas menar att det krävs en likvärdig status mellan parterna utan överdriven kontroll hos dem som kommunicerar. Habermas talar om förnuftet som ett viktigt verktyg och menar att det är genom förnuftet vi får en bredare världssyn. Han menar vidare att det finns en objektiv värld utanför våra subjektiva erfarenheter och det är genom dialoger vi kan närma oss den världen. I takt med sociala mediers utveckling har en ny form av dialog uppstått, där det har blivit lättare att upprätthålla en dialog med en bred publik (Falkheimer & Heide 2011:140).

3.4 Deltagardemokrati

I vår uppsats är deltagardemokrati ett viktigt begrepp att utreda för att få en förståelse för att dialogiska processer formar en kollektiv vilja hos individer som stärker deltagardemokratin. Deltagardemokrati förutsätter jämlikhet bland deltagarna samt dialogiska processer genom vilka individer kan uttrycka sina egna åsikter, ifrågasätta andras, engagera sig i argumentationer och debatter och därigenom forma en kollektiv vilja. Eftersom deltagardemokrati kräver en gemensam plats där individer kan träffas för att diskutera frågor av gemensamma intressen används inte den deltagardemokratiska modellen på högre nivåer

då den blir svår att sätta i verk. Den växande globaliseringen avlägsnar sig alltmer från de kriterier modellen kräver när beslut ska fattas. Då den deltagardemokratiska modellen har begränsat värde har deliberativ demokrati kommit att bli ett sätt att utveckla och berika den (Thompson 2001:313f).

3.5 Deliberativ demokrati

I vår uppsats är deliberativ demokrati ett relevant begrepp att reda ut för att förstå hur individer bemöter de diskussioner som uppstår på Polisen i Lunds Facebooksida och formar sin egen uppfattning. Inom deliberativ demokrati välkomnas olika individers uppfattningar och argument. Alla individer betraktas som självständiga och har en förmåga att bilda genomtänkta uppfattningar genom att ta emot information och olika synpunkter. Individer uppmanas att värdera de argument som framställs för att själva bedöma vilka argument som passar en bäst. Den deliberativa processen är öppen och utgångspunkten för teorin är rationella och kritiska diskussioner (Thompson 2001:314f). Deliberativ demokrati har fått sin inspiration från Habermas idéer om det kommunikativa handlandet. Det är viktigt att alla berörda känner att det har samma möjlighet att uttrycka sina åsikter och uppfattningar (Svensson 2008:116f). Svensson (2008:117) menar att det är viktigt att argument formuleras väl eftersom det är genom goda formuleringar som frågorna kan belysas i den offentliga sfären. Grundidén är att information måste finnas tillgänglig för individer att tänka över och ifrågasätta. Syftet med detta tankesätt är att individers förståelse kan vidgas när de tar hänsyn till andras uppfattningar (Thompson 2001:314f).

Det dialogiska utbytet är viktigt men inte nödvändigt eftersom individer kan forma uppfattningar genom andra kanaler som exempelvis Internet eller TV. För att engagera sig i den deliberativa processen behöver inte deltagarna samlas på en gemensam plats för att uttrycka och lyssna på åsikter, vilket skiljer den från deltagardemokratin (Thompson 2001:314f). De nya kommunikationsmedierna som Internet har gjort det lättare för aktivt deltagande i samhällsfrågor. Svensson (2008:121) menar att det är viktigt att hålla medborgarna välinformerade och engagerade för att en demokrati ska fungera. Han menar vidare att det är viktigt att involvera medborgarna i direkta samtal med statliga organ och att det är genom direkta samtal mellan staten och medborgarna som demokrati stärks.

3.5 Den offentliga sfären

I Jürgen Habermas bok ”*Borgerlig offentlighet*” (2003) beskriver han den offentliga sfären som en arena där opinionen har chans att försöka lyfta fram frågor som de anser bör ha generellt intresse. Detta kan ske genom exempelvis massmedier eller nyhetstidningar och kan användas för att förstå hur Facebookanvändare använder Facebook som diskussionsforum och för att ta upp frågor som de anser är relevanta och viktiga för omvärlden.

4. Metod

I detta kapitel redogör vi för hur genomförandet av denna studie gått till och hur vi har kommit fram till att just dessa metoder var de bästa lämpade.

4.1 Vetenskapsteoretiska ställningstaganden

Den rimligaste metoden för denna studie anser vi vara en kvalitativ textanalys. Med utgångspunkt från våra frågeställningar är detta rimligt med tanke på att vi ämnar att tolka kommentarernas karaktär på Polisens uppdateringar och vilken betydelse dessa har för en demokratisk utveckling i samhället. Det mest intressanta är således det som ligger latent. Därför kommer vår analys mestadels grunda sig i våra slutsatser av den textanalytiska metoden.

I en textanalys utgörs analysmaterialet av en text men det är olika syften som styr valen av mer specificerade metoder (Ekström 2010:155). Den kvalitativa textanalysen kommer vara nödvändig i vår uppsats för att avgöra vad kommentarena betyder och av vilken karaktär kommentarsflödet på Polisens olika statusuppdateringar om valborgsfirandet är.

En kvalitativ textanalys ger möjligheten att studera det specifika innehållet i texten och det latent kan analyseras (Esaiasson 2012:210). Användning av textanalys betyder att vi kommer ha ett öppet förhållningssätt till texterna som gör att undersökningen till viss del kommer att styras av innehållet i texterna vilket ger större möjlighet att hitta intressanta sakfrågor (Esaiasson 2012:217).

4.2 Urval

I vår undersökning har vi begränsat oss till att studera fem statusuppdateringar om valborgsfirandet skrivna av Polisen i Lund på deras Facebooksida. Vi har gjort detta urval eftersom aktiviteten på Polisen i Lunds Facebooksida är lättöverskådligt och präglas av ett stort antal aktiva Facebookanvändare som kommenterar och responderar på Polisens uppdateringar. Det har resulterat i en stor mängd empiriskt material att utgå ifrån vilket kan hjälpa oss att uppfylla vårt syfte med uppsatsen. Vi valde att titta på Polisen i Lunds inlägg under valborg eftersom det är en händelserik helg för Polisen vilket resulterar i ett flertal Facebookuppdateringar om deras arbete.

Av all empiri vi haft tillgång till krävs det såklart ett sållande i urvalet för att kunna välja ut de mest relevanta delarna. Innan uppsatsens början kunde vi självklart inte veta vilka frågor vi ställde till texten som skulle ge de mest intressanta infallsvinklarna, men i efterhand valde vi att fördjupa oss i de kommentarer och inlägg som man kunde uppfatta en svarstendens i, men samtidigt lägga fokus på svar med stora diskrepanser.

I vårt urval har vi behövt ta hänsyn till den tid vi haft på oss att skriva uppsatsen, vilket betyder att vi gjort datainsamlingen av kommentarerna under en begränsad tidsperiod. Vi samlade in uppdateringarna och kommentarerna på Polisen i Lunds Facebooksida för analys under tidsperioden 6 maj-15 maj 2013.

4.3 Konstruerande av frågeschema

För att på ett lättare sätt få en förståelse för kommentarernas och inläggets betydelse har vi konstruerat ett frågeschema där de övergripande frågeställningarna som uppsatsen utgår ifrån har brutits ned i mindre delfrågor som ställs till texterna. Vi har tagit hjälp av Ekström och Larssons (2010:160) modell för textanalys för att kunna göra en dekonstruktion av kommentarerna. Det syftar till att ifrågasätta det självklara i en text och på så sätt komma åt dess underliggande mening. Utifrån valda delar av modellen och med inspiration från denna har vi konstruerat ett frågeschema som vi har använt i vår analys av dialogflödet på Polisen i Lunds Facebookuppdateringar (Ekström & Larsson 2010:161). Utifrån detta har vi skapat följande frågeschema:

- Vilken typ av information ska vi analysera? Vem är avsändare? Vem riktar sig texten till?
- Vad handlar texten om? På vilket sätt markeras sändarens närvaro och inställning till något i texten? Vilka slutsatser drar läsaren från texten?
- Hur skapas en relation mellan skribent och läsare? Hur riktar sig texten till sin läsare? Ställs frågor i texten? Hur kan kommentarerna kategoriseras?
- Gynnar kommentarerna dialogutbytet? Är dialogerna av likvärdig status? Hur relaterar människor till olika kommentarer?
- Har kommentarernas karaktär betydelse för en demokratisk utveckling i samhället? På vilket sätt involveras individer i direkta samtal med myndigheter? Hur bildar individer sin egen uppfattning i diskussionerna?

4.4 Insamling och analys av material

Insamling av material har gått till på så sätt att vi har läst och analyserat de fem inlägg som Polisen skrivit om valborgsfirandet i Lund 2013 genom att ha ett textanalytiskt perspektiv på texten. Vi har utgått från det frågeschema vi konstruerat för att underlätta i sökandet efter kommentarer som har stor betydelse för vårt syfte med uppsatsen samtidigt som i utgått från valda teorier på området. Vi har alltså läst samtliga kommentarer men lagt fokus på de kommentarer som skapar mening i innehållsflödet. Det betyder att de kommentarer som varit mest relevanta för vår analys är de kommentarer där åsikter och reflektioner kommer till uttryck och de diskussioner som skapas i kommentarsfältet. Vi har även lagt vikt vid att analysera Polisens uppdateringar för att få förståelse för att diskussionerna uppstår eftersom individer uppfattar Polisens text på olika sätt.

Vid textanalysen valde vi att inte lägga något större fokus på gilla-markeringar eftersom de inte direkt tillförde något till inläggets innehåll. Det kan det finnas flera olika anledningar till att man gillar ett inlägg, vilket betyder att det hade krävts en djupare analys med fokus på just gilla-markeringarna. Därför lade vi inte något större fokus på användarna som gjorde dessa markeringar eftersom de inte var särskilt involverade i diskussionen.

För att läsaren på ett enkelt sätt ska kunna följa med i analysen och för att ge bakgrundsfakta till vårt empiriska material har vi i början av analysen kortfattat klargjort för rubriken på de

statusuppdateringar vi valt att analysera, vilket datum de publicerades samt hur många kommentarer varje statusuppdatering fick. För att göra texten lättare att förstå och mer levande för läsaren har vi valt att citera direkt till individers kommentarer till statusuppdateringarna i vår analys. Vi har valt att anonymisera respondenterna eftersom det är svårt att få ut mer information än bara namn och kön på respondenterna eftersom många Facebookanvändare inte tillåter mer insyn av deras profil om man inte är vänner på Facebook. Därför har vi fingerat namnen.

4.5 Metodkritik

Vår empiri har bestått av väldigt mycket material vilket många gånger skapat problem för vår arbetsprocess. Vi har tvingats ägna åtskilliga timmar åt att sälla i materialet och analysera många kommentarers innebörd och betydelse för att komma underfund med vad som är av stor intresse i vårt uppsatsskrivande. Därför hade kvalitativa intervjuer varit ett bra alternativt tillvägagångssätt. Det hade självklart lett till att vårt syfte med uppsatsen hade sett annorlunda ut eftersom vi då endast hade fått tillgång till information om några få individers aktivitet på Polisen i Lunds Facebooksida. Däremot hade vår uppsats kanske gynnats av att ha fler djupgående muntliga intervjuer för att gräva sig längre in i problematiken och på så sätt förstå kommentarernas mening och respondenternas avsikt med dem på ett djupare plan.

Utöver det kan man ha synpunkter på det öppna synsättet på det empiriska materialet. Esaiasson (2012) menar att det är viktigt att behålla fokus på studiens problemställning och undvika att gå in på irrelevanta sidospår. Det öppna förhållningsättet har lett till ett omfattande arbete med det empiriska materialet. Däremot har det givit oss möjlighet att framställa informationen mer objektivt eftersom analysverktyg inte använts för att systematisera innehållet i empirin.

5. Resultat och analys

I detta kapitel redogörs först bakgrundsfakta om vårt empiriska material i form av information om de statusuppdateringar vi valt att avgränsa oss till. Därefter sker en generell diskussion kring vad som karaktäriserade en av Polisens statusuppdateringar från valborgsfirandet i Lund samt medföljande kommentarer och hur man kan förstå dessa i relation till valda kommunikationsteorier. Detta för att ge läsaren en generell bild av vad kommunikationen

mellan medborgare på Polisens Facebooksida karaktäriseras av. Sedan kommer vi presentera vår analys utifrån resultaten från vårt empiriska material och tolka kommentarer med olika karaktär utifrån teorierna medborgardialog, deltagar- och deliberativ demokrati och den offentliga sfären.

5.1 Information kring Polisen i Lunds statusuppdateringar

Under valborgsmässoafton gjorde Polisen i Lund totalt fem statusuppdateringar på deras Facebooksida kring det traditionella firandet i staden. Innehållet av dessa uppdateringar varierade då man valt att rapportera innan, under och efter firandet. Gemensamt för dessa statusuppdateringar var att alla innehöll relevant information samt Polisens egna reflektioner från dagen. Antal kommentarer efter varje statusuppdatering var följande:

- **Första statusuppdateringen:**
Valborg/Siste april (1): 30 April 2013
16 kommentarer
- **Andra statusuppdateringen:**
Valborg/Siste april (2): 30 April 2013
349 kommentarer
- **Tredje statusuppdateringen:**
Valborg/Siste april (3): 30 April 2013
80 kommentarer
- **Fjärde statusuppdateringen:**
Valborg/Siste april (4): 30 April 2013
38 kommentarer
- **Femte statusuppdateringen:**
Valborg/Siste april (5): 30 April 2013
275 kommentarer

(Hämtat den 7 maj 2013)

Total fick Polisen 758 kommentarer på sina statusuppdateringar. De kommentarer som skrevs med "svara"-funktioner är då inte inräknade. Framöver kommer vi att hänvisa till dessa statusrubriker när vi redogör för kommentarer i vår analys. Alla namn som framgår i vår analys är fingerade.

5.2 Kommentarer och inläggs karaktär på Polisens Facebook-sida

Kommunikationen på Polisen i Lunds Facebooksida sker genom att Polisen uppdaterar om sitt arbete genom statusuppdateringar som visas för de personer som följer Polisens Facebooksida. Dessa personer är även dem som sedan har chans att kommentera på uppdateringarna. Man behöver nödvändigtvis inte följa Polisens Facebooksida för att kommentera utan det räcker med att någon av ens vänner delar inlägget på deras profil. Det är Polisen som på ett tydligt sätt klargör vilka frågor man får och kan driva samt vilka som inte är lämpliga. Att vara personlig i sig ligger i de sociala mediernas karaktär för att förstärka relationen mellan olika parter (Stakston 2010:23f). Med andra ord kan det påstås att det är Polisen själva som sätter agendan och styr vad som diskuteras på sidan. Men samtidigt är kommentarsflödet fritt och man kan själv välja att kommentera något som inte har någon relevans till frågan.

I Polisens uppdateringar skapas en relation mellan texten och dess läsare. Ett exempel på Polisens inlägg från Valborgsfirandet 2013 är följande:

”Valborg/Siste april (5)

Under de sju år som jag jobbat på siste april kan jag bara konstatera att festen i parken var en besvikelse [...]

Eftermiddagen var stökig. Det har varit många misshandlar inne i Stadsparken nästan uppemot 20 st [...]. Ambulanser har kört i omgångar till sjukhus och vi har blivit tvungna att köra fyllor till polishuset i Malmö och Helsingborg.[...] Är den trevliga spontanfesten som vi haft tidigare år i Stadsparken över? // Lundapolisen

Magnus” (Statusuppdatering nr. 5)

Texten, som Lundapolisen Magnus har författat, utgörs av information och egna reflektioner kring valborgsfirandet riktat till Polisen i Lunds följare på Facebook. Polisens inlägg karaktäriseras av information om all misär som utspelade sig i Stadsparken under valborg - allt från kraftigt berusade ungdomar som Polisen tvingade ta till fylleceller i både Lund, Malmö och Helsingborg samt information om ett antal fall av misshandel som inträffade under dagen.

Av textens innehåll kan man tydligt se att Polisens inställning om att kaos utbröt i valborgsfirandet är ett faktum. Relationen som skapas mellan läsare och skribent är väldigt kontroversiell med tanke på de blandade kommentarerna som inlägget har fått. Att inlägget innehöll en fråga upptäckte vi var ett bra sätt att skapa en relation med läsarna, vilket i det här fallet har bidragit till ett kommentarsflöde av 275 kommentarer (statusuppdatering nr. 5) vilket är mycket i jämförelse med antalet kommentarer Polisens andra statusuppdateringar från valborg fått. Dock möjliggör inte Polisens uppdateringar någon interaktion mellan myndighet och medborgare utan bara medborgarna emellan då Polisen aldrig själva aktivt svarar på dem kommentarerna som finns i dialogflödet. Detta kan anses vara problematiskt då ett av Polisens huvudsyfte med att finnas på sociala medier är för att öka dialogutbyte mellan Polisen och allmänheten.

Genom att ta hänsyn till process- och kulturskolans olika perspektiv på kommunikation mellan två parter kan man förstå hur människor tolkar Polisens uppdateringar olika (Falkheimer 2001:46ff). Ur processkolans synvinkel är den här formen av kommunikation endast en överföring mellan sändare, i det här fallet Polisen som skrivit uppdateringen, och mottagare, de som läser uppdateringen. Kommunikationen anses som lyckad endast om mottagaren accepterar och förstår budskapet. Kulturskolan lägger istället fokus på att mottagarna kan ha olika tolkningar av det överförda budskapet. Av kommentarerna att urskilja krävs det att man tar hänsyn till att mottagarna av budskapet, i det här fallet de som kommenterar, uppfattar budskapet på olika sätt vilket är orsaken till att en diskussion uppstår. Det är samtidigt viktigt att förstå att dessa tolkningar görs eftersom de som kommenterar befinner sig i olika sociala kontexter vilket avgör deras sätt att uppfatta Polisens inlägg och de kommentarer i dialogflödet på Polisens uppdateringar. Individerna som kommenterar har olika erfarenheter, bakgrunder och livsstilar vilket formar deras beteenden, attityder och värderingar.

Med hjälp av encoding/decoding modellen kan vi förstå de tre möjliga sätt att tolka budskap på (Larsson 2001:40). Polisens inlägg om hur valborgsfirandet i Stadsparken urartade i kaos fick olika reaktioner vilket betyder att människor tolkade Polisens budskap på olika sätt. Nedanför visas exempel på olika reaktioner till den femte statusuppdateringen.

Maria: ”Denna dag förvandlas fina Stadsparken till en enda stor pissoar och soptipp. Folkfest bör vara kul, men det här är för sorgligt”(kommentar till statusuppdatering nr. 5)

Anna: ”Det man måste tänka på är att majoriteten är i stadsparken på valborg i lund för att ha kul! vi som är där för att ha kul är djupt tacksamma för polisens hjälp att styra upp! bra jobbat”(kommentar till statusuppdatering nr. 5)

Erik: ”Undrar vad för procent det blir med 20 slagsmål på typ, vaddå? 50-60 000? Döm inte ut alla, jag hade väldigt trevligt med mina vänner och likt väldigt många andra jag träffade på, drack med måtta, dansade och hade väldigt kul.”(kommentar till statusuppdatering nr. 5)

Polisens avsikt med inlägget var att informera om på vilket sätt valborgsfirandet i Stadsparken urartade. Det som skiljer dessa kommentarer åt är på vilket sätt de håller med Polisens avsikt med inlägget. Först och främst kan vi se att Maria håller med om att valborgsfirandet i Stadsparken var en stor besvikelse och godtar därmed Polisens avsikt med inlägget. Vidare hävdar Anna att människor faktiskt är där för att ha roligt men att Polisen samtidigt gör ett mycket bra jobb vilket betyder att hon delvis håller med om Polisens avsikt. Erik håller inte med om att festen urartade utan såg ingenting av detta. Han godtar alltså inte Polisens avsikt. Det är viktigt att ta hänsyn till att dessa människor befinner sig i olika sociala kontexter och har olika erfarenheter och bakgrund vilket avgör hur de tolkar denna information och ligger till grund för deras kommentarer.

5.3 Medborgardialog

Genom att använda Facebook som informationskanal lyckas Polisen nå ut till en väldigt bred publik. För att skapa en ömsesidig relation mellan dem som deltar i dialogflödet på Polisens uppdateringar är det viktigt att Polisen betonar vad de vill ha respons på och i vilket syfte (Larsson 2008:37). Även fast alla av Polisens uppdateringar från valborg har fått respons visar inte alltid Polisen i sina uppdateringar att de är ute efter det. I detta avsnitt ska vi undersöka hur kommentarerna på Polisen i Lunds uppdateringar om valborgsfirandet ger uttryck för en medborgardialog. Det finns ett stort antal exempel på hur medborgarna för dialoger på kommentarsfälten, men även hur de väljer att svara direkt på Polisens uppdateringar. Polisen responderar aldrig på de kommentarer som är riktade mot dem vilket gör att dialogen mellan Polisen och allmänheten uteblir. Därför har vi valt att lägga fokus på vad som karaktäriserar interaktionen mellan medborgarna eftersom Polisen undviker att svara på kommentarer i kommentarsfälten. Vi har noterat att man kan svara på en kommentar på två olika sätt, dels genom att använda svara-funktionen på Facebook men även genom att skriva

namnet på den person vars kommentar man vill besvara. Det problematiska med alternativ två är risken att personen kanske inte ser svaret då det blir en del av ett större kommentarsflöde.

Något som de flesta dialogerna har gemensamt är att det faktiskt sker ett rationellt åsiktsutbyte där alla parter tar hänsyn till vad den andra säger utan att nedsätta den andra. Dock finns det en del kommentarer där personer uttrycker ord med negativ klang för att visa sitt ställningstagande gentemot kommentaren utan att argumentera för varför man uttryckte sig på så vis. Majoriteten av dem som svarar på kommentarerna är individer som vill ge stöd till den som skrivit kommentaren. "Bra skrivet" (kommentar till statusuppdatering nr. 2) och "jag håller med dig" (ibid) är ytterst vanliga uttryck. Vi ska nedan ge exempel på hur det kan se ut när rationella och icke-rationella åsiktsutbyten sker. Ett intressant exempel är en kommentar från Polisens uppdatering om beslagtagning av alkohol på valborg från underåriga.

Gustav: "Fan vad taskigt! Dessa ungdomarna har faktiskt lagt ner mycket tid OCH MYCKET PENGAR för att skaffa allt det!"(kommentar till statusuppdatering nr. 2)

Denna kommentar fick i särklass mest respons. Responsen var blandad men huvudparten hade en negativ inställning till Gustavs åsikt. Majoriteten av de individer som responderade var övertygade om att Polisens agerande var korrekt och uttrycker Gustavs åsikt som idioti. Fyra av kommentarerna redogör varför de inte tycker som Gustav, språkvalet är neutralt och dem använder relevanta argument för att framföra sina åsikter. Genom deras rationella argumentationer får deltagarna i dialogen en förståelse för hur andra deltagare relaterar till beslagtagning av alkohol från underåringar vilket är väldigt viktigt och grundläggande för att en rationell dialog ska föras (Svensson 2008:114f). På det här sättet får de andra deltagarna i diskussionen ny kunskap genom att ta del av Gustavs åsikt vilket kännetecknar en dialog.

Däremot väljer en individ att enkelt uttrycka att Gustav är "dum i huvudet och borde hålla käften" (kommentar till statusuppdatering nr. 2) vilket inte gynnar dialogutbytet eftersom individen inte visar tecken på öppenhet och vilja att förstå kommentaren. Gustav själv är väldigt snabb med att döma en av deltagarna i konversationen då personen i frågan har en profilbild med Sverigedemokraternas logo. Han ifrågasätter varför denna individ väljer att bryr sig och om personen "anser sig vara poet" (kommentar till statusuppdatering nr. 2). Hela konversationen kan kopplas till Svenssons teori (2008) om att det är genom kommunikation

man får en förståelse för hur andra uppfattar verkligheten, men även om hur man får en uppfattning om deras subjektivitet. I Gustavs fall gör han aktivt ett ställningstagande mot individer som sympatiserar med Sverigedemokraternas politik. Dialogen är således inte likvärdig eftersom deltagarna i diskussionen nedsätter varandra på olika sätt som inte gynnar ett rationellt dialogsutbyte.

Ett annat intressant exempel är en kommentar från samma statusuppdatering av Polisen:

Inger: ”BRA jobbat Polisen, hoppas ni fortsätter med beslagen... för ungdomarnas bästa.... tyvärr förstår de inte bättre själv” ”(kommentar till statusuppdatering nr. 2)

I detta fall märker man hur åsikterna varierar beroende på ålder. De yngre tycker att man bör låta ungdomar dricka alkohol för att sedan lära sig av sina misstag medan de äldre använder sig av egna erfarenheter för att stärka sina argument. Det förs en rationell dialog mellan de olika parterna och precis som Larsson (2008) förespråkar krävs en likvärdig status mellan parterna utan inslag av dominans hos dem som kommunicerar, vilket exemplifieras i detta fall där både yngre och äldre likställt diskuterar en samhällsfråga. Det förekommer även beröm från de olika individerna då de håller med varandra.

5.4 Kommentarerernas betydelse i relation till deltagardemokrati och deliberativ demokrati

Genom att individer deltar i en dialogisk process på Facebooksidan ges de möjlighet att uttrycka sin egen åsikt och ifrågasätta andras och på så sätt forma en kollektiv vilja som stärker deltagardemokratin. Polisens statusuppdateringar är offentliga och även personer som inte följer Polisen i Lund på Facebook kan läsa kommentarerna genom att personer som följer sidan delar statusuppdateringarna eller genom att själva söka sig till sidan. Från ett deliberativ demokratisksynsätt borde detta vara positivt då det möjliggör för fler att ta del dem argument som uttalas för att sedan få en uppfattning om frågan. Detta kan kopplas till grundsyftet med deliberativ demokrati, nämligen förhoppningar om att individers förståelse kan vidgas när dem tar hänsyn till andras uppfattningar.

I vår analys av det empiriska materialet kunde vi urskilja att en av de fem statusuppdateringarna avslutades med en öppen fråga vars syfte var att fånga följarnas uppfattningar om festen i Stadsparken och på så sätt involvera dem i ett direkt samtal med Polisen.

[...]Är den trevliga spontanfesten som vi haft tidigare år i Stadsparken över?

[...](Statusuppdatering nr. 5)

Väldigt många valde att engagera sig i denna fråga och uttryckte sina åsikter om hur valborgsfirandet i Stadsparken bör fungera. Kommentarererna bestod av väldigt mycket lovord till Polisens insatser och allmänna reflektioner kring firandet men även många konkreta förslag på hur firandet i Stadsparken kunde förbättras samt hur man i framtiden kan förhindra stöket. Generellt var det blandade känslor kring firandet och bland kommentarsfälten kunde man hitta alla möjliga reaktioner. Det var dock ovanligt att deltagare responderade till andras kommentarer, utan majoriteten av kommentarer var menade som svar till Polisens fråga.

Thompson (2001) menar att inom deliberativ demokrati är alla individer sina egna förmedlare som har en förmåga att bilda en uppfattning genom att ta emot information vilket stämmer in i detta fall. Vi kunde notera att följarna hade möjlighet att värdera de olika åsikter som kom till uttryck i kommentarsfältet för att sedan själva bedöma vilka argument dem sympatiserar med och utifrån det forma sin egen ståndpunkt i frågan. Vilka erfarenheter personerna haft från tidigare valborgsfiranden genomsyrades i hur de flesta valt att svara på den fråga som Polisen ställde. Kommentarererna visade tecken på ett aktivt deltagande från följarna då inlägget fick hela 275 kommentarer (statusuppdatering nr.5) vilket är betydligt mycket mer i jämförelse med de andra uppdateringarna på Polisen i Lunds Facebook-sida.

5.4.1 Åsikter

I vår analys har vi tagit fram konkreta exempel på klara och tydliga åsikter och uppfattningar som kunde urskiljas i kommentarsflödet för att få en förståelse för att alla individer har samma möjlighet att uttrycka sin åsikt vilket ligger till grund för en deliberativ demokrati. Nedan följer några exempel på dessa åsiktsbildningar.

Åke: ”Är 65 plus, var inne vid middagstid och på kvällen. Såg inget av detta. Allt var gemyt där vi var. Såg bara glada ungdomar som hade trevligt. Vi ska inte glömma själv, hur vi var när vi var unga. “ (kommentar till statusuppdatering nr. 5)

Emma:”Alla "coola" kids som har en negativ åsikt om polisens hanterande av ert (olagliga) supande: skärp er. Ja, det är kul att festa. Jättekul, oftast. Jag har själv hängt i parken och temporärt druckit bort både hjärnceller och värdighet. Men när fest övergår i aggression, misshandel och allmänfarligt stök då ska ni vara jävligt glada att polisen finns. Ni har inte alla

rätt, ni vet inte allt, ni är inte så världsvana och häftiga som ni tror. Polis & föräldrar är till för att skydda er och era vänners bräckliga kroppar och psyken.” (kommentar till statusuppdatering nr. 5)

Helena: ”Hälften av eländet hade inte hänt om FÖRÄLDRAR vägrade gå med på att SJUKANMÅLA sina barn från skolan för att de ska kunna åka till Lund samt slutar KÖPA UT åt dem! Detta händer skrämmande ofta! Eloge till polisen dock!” (kommentar till statusuppdatering nr. 5)

Dessa uppfattningar skapades utifrån den information Polisen skrivit på sina statusuppdateringar. I många kommentarer i kommentarsflödet framkommer det att respondenterna inte själva varit i Stadsparken under denna dag utan istället skapat sin uppfattning utifrån den information de tagit emot. Detta är egentligen inget problem för den deliberativa processen då individer kan forma sina uppfattningar genom andra kanaler, som i detta fall Internet. Det dialogiska utbytet på en gemensam plats är således inte alltid nödvändigt.

5.4.2 Förslag

Nedan har vi tagit fram kommentarer från individer med konkreta förslag på hur valborgsfirandet i Stadsparken ska gå till och kan förbättras. De förslag som vi hittar i kommentarsflödet kan kopplas till teorin om deliberativ demokrati där man påvisar att genom engagemang stärks demokratin. Några exempel på de konkreta förslagen är:

Sara: ”Åldersgräns bör införas för valborgsfirandet i Stadsparken. De som är yngre än 18 hör inte hemma där.[...]Skulle regler brytas väntar utgångsförbud och kommunikationsabstinens - mobil+datorfråntagning, och många långa diskussioner om rätt och fel! [...]” (kommentar till statusuppdatering nr. 5)

Gabriel: ” [...]Får jag komma med ett förslag så här ett år innan nästa fylleslag drar igång? [...]Slå en järnring runt hela parken vid 21 tiden. släpp inte ut en djävel ur parken förren allt, och jag menar allt, är upplockat. "Bussa" dom sedan ut till Dalby stenbrott. Låt dom sen vandra tillbaka med lärdomen att i Lund kommer man för att skaffa sig lärdom, inte att svina ner! Och hallå politiker, det här fylleslaget kallas spontanfest år efter år. Och era reaktioner är minst sagt, spontana. Lämna en månadslön var till efterstädningen, bara sådär, lite spontant. ” (kommentar till statusuppdatering nr. 5)

Jessica: ”Kan inte kommunen eller polisen föreskriva alkoholförbud i parken nästa år? [...].
(kommentar till statusuppdatering nr. 5)”

Isabella: ”[...]Funderar på om idén att begränsa tågtrafiken till och från Lund denna dag inte är att föredra...” (kommentar till statusuppdatering nr. 5)

Alexander:” [...]Börja med att sätta en 18-års gräns och ta 100:- inträde” (kommentar till statusuppdatering nr. 5)

En del förslag återkommer vid upprepade tillfällen vilket betyder att det är flera som har samma ståndpunkt. Det är ett aktivt deltagande från följarnas sida och slutsatsen kan dras att denna samhällsfråga är något som verkligen berör deltagarna. Engagemanget är stort då kommentarer av denna karaktär flödar vilket kan stärka en demokrati.

I kommentarsfältet kan man även urskilja motargument som exempelvis följande:

Klara: “Så fruktansvärt korkat att tro att en stängning av parken skulle vara en lösning. Det enda som händer då är att allt folk flyttar sig någon annanstans.” (kommentar till statusuppdatering nr. 5)

Denna kommentar är inget svar till Polisens reflektioner då Polisen aldrig nämner något om att stänga Stadsparken i statusuppdateringen, utan kommentaren är troligen riktad mot de kommentarer som anser att man bör stänga Stadsparken.

5.5 Den offentliga sfären

Polisen i Lunds Facebook-sida kan ses som en del av den offentliga sfären eftersom sidan fungerar som ett diskussionsforum där medborgare har chansen att uppmärksamma frågor som dem anser vara relevanta. Diskussioner som skapas och förslag som ges på denna offentliga plats bör uppmärksammas och ses över då dem är praktiskt genomförbara. Polisen skriver själva i deras rapport att deltagande på sociala medier ger underlag för deras kommande möte vilket ökar inflytningsprocessen för medborgarna.

Den digitala utvecklingen inom den offentliga sektorn vilar i grunden på förståelsen för att demokrati stärks av ett fritt informationsutbyte. I vår analys av Polisen i Lunds Facebook-sida har vi noterat att eftersom innehållet på Polisens Facebook-sida är tillgängligt offentligt och vem som helst har chansen att ta del av informationen förstärker fritt informationsutbyte relationen mellan medborgare och myndighet.

6. Slutsats

I detta kapitel sammanfattas intressanta delar av analysen.

6.1 Av vilken karaktär är kommentarerna på Polisens statusuppdateringar?

Resultatet av vår undersökning visar att responsen på Polisens kommunikation på Facebook är väldigt varierande, där kommentarsflödet präglas av allt från påståenden till åsikter om Polisens arbete. Något som varit väldigt intressant för vår undersökning är att interaktionen på Polisens uppdateringar inte bara består av respons gentemot Polisens och deras arbete, utan dialogflödet utgörs även av att sidmedlemmarna diskuterar med varandra. På det här sättet skapas en dialog mellan medborgare. Överlag är responsen mer positiv än negativ och präglas i stor utsträckning av egna uppfattningar och förslag på hur Polisen ska vidta åtgärder som ska förhindra valborgsfirandet i Lund att urarta i kaos. Vi har noterat att det är vanligt att människor ser Polisens Facebooksida som ett diskussionsforum där det är fritt att uttrycka sin åsikt. Däremot är det viktigt att poängtera att vi inte har vetskap om Polisen raderar kommentarer på sina uppdateringar som är av stötande eller kränkande karaktär eller strider mot yttrande- eller tryckfrihetsgrundlag.

Någonting som var återkommande i vår analys av kommentarsflödena var personer som uttrycker ord med negativ klang för att visa sitt ställningstagande gentemot en kommentar utan att argumentera för varför man uttryckte sig på så vis. Många är beredda att kort kommentera sin åsikt men inte gå in på djupet och starta en diskussion vilket kanske har att göra med att man befinner sig bakom en datorskärm och inte på samma plats som de andra deltagarna i diskussionen. Sociala medier fungerar således som ett diskussionsforum men kanske inte alltid lika effektivt som hur åsiktsutbyten fungerar i verkligheten.

6.2 Kommentarerens betydelse för en demokratisk utveckling i samhället

Kommunikation via Internet kan ses som något revolutionärt som kan hjälpa till att främja demokratin. Demokratins ständiga utmaning är att få medborgarna att känna sig delaktiga, vilket är svårare sagt än gjort då en del medborgare väljer att inte engagera sig i olika samhällsdiskussioner. I vår undersökning kunde vi konstatera att nya kommunikationsmedier som sociala medier underlättar för Polisen att väcka engagemang bland medborgare, vilket i sin tur kan leda till ett aktivt deltagande i olika samhällsfrågor. Genom sociala medier blir det även lättare för Polisen att hålla medborgarna välinformerade om deras insatser. Det bidrar till att viktiga samhällsfrågor diskuteras och debatter uppstår. Under undersökningens gång märkte vi att de statusuppdateringar som väckt mest engagemang var dem med mycket information. Att innehållet är delbart och sökbart möjliggör för vem som helst att ta del av det, samtidigt som att alla har chansen att uttrycka sin åsikt. Responsen är väldigt viktig för en demokratisk utveckling på många sätt då den ger oss flera olika versioner av valborgfirandet. Läser man enbart Polisens statusuppdateringar får man en subjektiv bild av firandet vilket inte gynnar demokratiutvecklingen överhuvudtaget då det är Polisens verklighetsbild och därmed inte den fullständiga versionen av valborgsfirandet. Sidan ger medlemmarna chansen att svara på andra medlemmars kommentarer. Detta möjliggör för medlemmarna att dela med sig av sina verklighetsuppfattningar på sidan och inte endast lyssnar på vad Polisen har att säga utan faktiskt diskuterar med varandra. Det som är det största hotet för utvecklingen av att samhällsfrågor diskuteras på sociala medier är att alla individer inte får vara delaktiga, det är inte lika självklart att alla finns på Facebook även om det ibland kan tas för givet.

6.3 Övergripande diskussion

Att sociala medier är ett forum där alla åldrar kan mötas var något som tydligt visades i undersökningen. Polisens Facebooksida har blivit till ett forum där dialoger förs och samhällsfrågor diskuteras mellan en stor grupp människor där alla typer av åsikter välkomnas. Vår undersökning har även visat att det sker ett fritt åsiktsutbyte på Polisens Facebooksida. Vi kunde även konstatera att majoriteten av kommentarernas innehåll var relevant och det var få gånger vi stötte på kommentarer vars innehåll inte framgick.

Valet av Polisen i Lunds Facebook-sida som empiriskt material kan anses som problematiskt eftersom vi utgick från hur stort valborgsfirandet var i staden och inte efter den mängd följare

sidan hade. Det hade i sådana fall betytt att vår undersökning representerat en större mängd av befolkningen. Avgränsningen kan ses som problematisk för undersökningen då den inte ger en representativ bild av samhället. Samtidigt belyser undersökningen ett konkret fall där olika samhällsfrågor kan diskuteras. Något som kan vara värt att ha i åtanke är att medlemmar på Facebook inte nödvändigtvis avspeglar samhället utan det kan förekomma underrepresentation av vissa samhällsgrupper som inte har Facebook. Därför kan det bli svårt att fastställa medlemmarnas kommentarer och denna undersökning för hela vårt samhälle eller allmänheten.

6.4 Vidare forskning

Ett förslag på vidare forskning som kan bedrivas är en jämförelse av hur dialogen ser ut i olika statsdelar där befolkningen skiljer sig åt. Man skulle exempelvis kunna titta på två städer där livsstandarden skiljer sig markant för att ta reda på om, på vilket sätt och varför dialogflödet skiljer sig åt. Ytterligare ett förslag skulle kunna vara en kvalitativ undersökning för att förstå varför människor följer Polisen på Facebook, för att på så sätt få en uppfattning om vilken personlig funktion sidan har.

Källförteckning

- Ekström, Mats & Larsson, Lars-Åke (Red.) (2010). *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur
- Esaiasson, Peter et. al. (2012). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts juridik
- Falkheimer, Jesper. (2001). *Medier och kommunikation – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur
- Falkheimer, Jesper & Heide, Mats (red.) (2011). *Strategisk kommunikation: forskning och praktik*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Habermas, Jürgen. (2003). *Borgerlig offentlighet*. 4 uppl. Lund
- Heide, Mats. (2005). *Kommunikation och organisation*. Malmö: Liber
- Larsson, Larsåke. (2001). *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur
- Svensson, Jakob. (2008). *Kommunikation, medborgarskap och deltagardemokrati - En studie av medborgarutskotten i Helsingborg*. Sociologiska Institutionen, Lunds Universitet, Lund
- Stakston, Brit. (2010). *Politik 2.0. Konsten att använda sociala medier*. Beijbom Books
- Thompson, John B. (2001). *Medierna och moderniteten*. Göteborg: Daidalos
- Östbye, Helge, Knapskog, Karl, Helland, Knut & Larsen, Leif Ove (2003). *Metodbok för medievetenskap*. Malmö: Liber

Elektroniska källor:

- E-delegationen (2012). *Sociala medier* (Elektronisk). Tillgänglig: <http://www.edelegationen.se/Stod-och-verktyg/Sociala-medier/> [Hämtad 10 maj 2013]
- Polisen (2013). *Om Polisen* (Elektronisk). Tillgänglig: <http://www.polisen.se/Om-polisen/lan/St/op/Polisen-i-Stockholms-lan/sarskildasatsningar/Socialamedier/> [Hämtad 10 maj 2013]
- Regeringskansliet (2012). *Medborgardialog* (Elektronisk). Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/sb/d/15460/a/183608> [Hämtad 24 maj 2013]

- Stakston, Brit & JMW Kommunikation (2013). *Utvärdering Polisens närvaro i sociala medier* (Elektronisk). Tillgänglig:
http://www.polisen.se/Global/www%20och%20Intrapolis/Rapporter-utredningar/01%20Polisen%20nationellt/Ovriga%20rapporter-utredningar/Utvardering_Polisens_narvaro_i_sociala_medier.pdf [Hämtad 10 maj 2013]